

SC. ADMINISTRAȚIA DOMENIULUI PUBLIC SA.

S.C. ADMINISTRAȚIA DOMENIULUI PUBLIC S.A. ORADEA		
Nr. INTRARE	3277	
Ziua	Luna	Anul
20	03	25

CODUL ETIC AL SALARIAȚILOR

ACTUALIZAT 2025

CUPRINS

Cap. I. Domeniul de aplicare și principii generale.

Cap. II. Norme generale de conduită profesională a angajaților ADP. SA.

Cap. III. Valori fundamentale.

Cap. IV. Regulile de comportament și conduită.

Cap. V. Sancțiuni. Modul de soluționare a reclamațiilor.

Cap. VI. Dispoziții Finale.

Preambul.



- Codul etic și regulile de conduită al angajaților din cadrul SC. Administrația Domeniului Public SA. definește valorile și principiile de conduită care trebuie aplicate în relațiile cu cetățenii, clienții, partenerii, colegii, etc. În același timp servește drept ghid pentru creșterea răspunderii și a implicării personalului contractual din cadrul societății.
- Principiile detaliate în cadrul acestui cod etic stabilesc reguli esențiale de comportament și de etică aplicabile întregului personal contractual al SC. Administrația Domeniului Public SA. precum și cetățenilor și partenerilor societății.
- Acest cod asigură coerența cu Regulamentul Intern al Societății, cu dispozițiile reglementate de Legea nr. 53/2003 privind Codul muncii și cu orice alte dispoziții prevăzute în acte normative incidente.
- Acest cod etic a fost aprobat de către conducătorul legal al SC. Administrația Domeniului Public SA. și va fi comunicat fiecăruia dintre angajați. Prezentul înscris va fi înmănat fiecărui salariat nou și poate fi consultat la Compartimentul de Resurse Umane din cadrul societății.
- Fiecare salariat și conducător al societății are obligația de respectare a tuturor dispozițiilor prevăzute în prezentul Cod etic.

Capitolul I. Domeniul de aplicare și principii generale.

Domeniul de aplicare.

Art. 1. (1). Codul etic reglementează normele de conduită profesională a angajaților societății.

(2). Normele de etică profesională prevăzute de prezentul cod sunt obligatorii pentru toți salariații societății.

Art. 2. Obiectivele prezentului cod de conduită urmăresc să asigure creșterea calității serviciilor oferite, o bună administrare în realizarea interesului public precum și eliminarea birocrăției și a faptelor de corupție din societate prin :

- a) reglementarea normelor de conduită profesională necesare realizării unor raporturi sociale și profesionale corespunzătoare creării și menținerii la nivel înalt a prestigiului instituției ;
- b) informarea publicului cu privire la conduita profesională la carew este îndreptățit să se aștepte din partea angajaților în exercitarea atribuițiilor ce le revin ;
- c) crearea unui climat de încredere și respect reciproc între terți (cetățeni) și personalul contractual din societate (angajați), pe de o parte, și între terți (cetățeni) și autoritatea societății pe de altă parte;

Principii generale.

Art. 3. Principiile care guvernează conduita profesională a angajaților societății sunt următoarele :

- a) prioritatea interesului public – principiu conform căruia angajații societății au îndatorirea de a considera interesul societății mai presus decât interesul personal în exercitarea atribuțiilor funcției/postului ;
- b) asigurarea egalității de tratament al terților (cetățenilor) în fața autorităților și instituțiilor publice – principiu conform căruia angajații societății au îndatorirea de a aplica același regim juridic în situații identice sau similare;
- c) profesionalismul – principiu conform căruia angajații societății au obligația de a îndeplini atribuțiile de serviciu cu responsabilitate, competență, eficiență, corectitudine și conștiinciozitate ;
- d) imparțialitatea și nediscriminarea – principiu conform căruia angajații societății sunt obligați să aibă o atitudine obiectivă, neutră față de orice interes politic, economic, religios sau de altă natură, în exercitarea atribuțiilor funcției ;
- e) integritatea morală – principiu conform căruia angajații societății le este interzis să solicite sau să accepte, direct ori indirect, pentru ei/el sau pentru alții/altul, vreun avantaj ori beneficiu moral sau material ;
- f) libertatea gândirii și a exprimării – principiu conform căruia angajații societății pot să-și exprime și să-și fundamenteze opiniile, cu respectarea ordinii de drept și a bunelor moravuri ;



- g) cinstea și corectitudinea – principiu conform căruia, în exercitarea și îndeplinirea atribuțiilor aferente postului ocupat, personalul angajat trebuie să fie de bună-credință și să acționeze pentru îndeplinirea conformă a atribuțiilor de serviciu ;
- h) deschiderea și transparența – principiu conform căruia activitățile desfășurate de angajații societății în exercitarea și îndeplinirea atribuțiilor aferente postului ocupat sunt publice și pot fi supuse monitorizării cetățenilor ;

Termeni.

Art. 4. În înțelesul prezentului cod, expresiile și termenii de mai jos au următoarele semnificații conform legii :

- a) personal contractual/angajat al societății – fiecare dintre angajații societății care au la bază un contract individual de muncă astfel cum este definit de Legea nr. 53/2003 privind Codul muncii ;
- b) funcție – ansamblul atribuțiilor și responsabilităților stabilite de angajator, în temeiul legii, în scopul realizării competențelor sale ;
- c) interes public – acel interes care implică garantarea și respectarea de către instituțiile și autoritățile publice a drepturilor, libertăților și intereselor legitime ale cetățenilor, recunoscute de Constituție, legislația internă și tratatele internaționale la care România este parte ;
- d) interes personal – orice avantaj material sau de altă natură, urmărit ori obținut, în mod direct sau indirect, pentru sine ori pentru alții de către angajații societății prin folosirea reputației, influenței, facilităților, relațiilor, informațiilor la care au acces, ca urmare a exercitării și îndeplinirii atribuțiilor aferente postului ocupat ;
- e) conflict de interese – acea situație sau împrejurare în care interesul personal, direct ori indirect, al angajatului societății contravine interesului public astfel încât afectează sau ar putea afecta independența și imparțialitatea sa în luarea deciziilor ori îndeplinirea la timp și cu obiectivitate a îndatoririlor care îi revin în exercitarea funcției pe care o deține;
- f) informație de interes public – orice informație care privește activitățile sau care rezultă din activitățile unei autorități publice ori instituții publice, indiferent de suportul ei ;
- g) informațiile cu privire la date personale – orice informație privind o persoană identificată sau identificabilă ;

Capitolul II. Norme generale de conduită profesională a angajaților.

Asigurarea unui serviciu de calitate.

Art. 5. (1) Angajații societății au obligația de a asigura un serviciu public de calitate în beneficiul terților (cetățenilor), prin participarea activă la luarea deciziilor și la transpunerea lor în practică, în scopul realizării obiectivului societății.

(2) În exercitarea și îndeplinirea atribuțiilor aferente postului ocupat, personalul angajat are obligația de a avea un comportament profesionist, precum și de a asigura, în condițiile legii, transparența administrativă, pentru a câștiga și a menține încrederea terților (cetățenilor) în integritatea, imparțialitatea și eficacitatea societății dar și a altor autorități și instituții publice.

Respectarea Constituției și a legilor.

Art. 6. (1) Angajații societății au obligația ca prin actele și faptele lor să respecte Constituția, legile țării și să acționeze pentru punerea în aplicare a dispozițiilor legale, în conformitate cu atribuțiile care le revin, cu respectarea eticii profesionale.

(2) Angajații trebuie să se conformeze dispozițiilor legale privind restrângerea exercițiului unor drepturi datorită naturii funcției deținute.

Loialitatea față de societate și față de autoritățile și instituțiile publice.

Art. 7. (1) Angajații au obligația de a apăra în mod loial prestigiul autorităților și instituțiilor publice, însă cu precădere prestigiul societății în care își desfășoară activitatea, precum și de a se abține de la orice act sau fapt care poate produce prejudicii imaginii sau intereselor legale/legitime ale acesteia.

(2) Angajaților le este interzis :

- a) să exprime în public aprecieri neconforme cu realitatea în legătură cu activitatea societății, cu politicile și strategiile acesteia ori cu proiectele de acte pe care urmează a le adopta ;
- b) să facă aprecieri neautorizate în legătură cu litigiile aflate în curs de soluționare și în care societatea are calitatea de parte ;
- c) să dezvăluie informații care nu au caracter public în alte condiții decât cele prevăzute de lege;
- d) să dezvăluie informațiile la care au acces în exercitarea și îndeplinirea atribuțiilor aferente postului ocupat dacă această dezvăluire este de natură să atragă avantaje necuvenite ori să prejudicieze imaginea sau drepturile societății ori ale altor angajați, precum și ale persoanelor fizice sau juridice ;

e) să acorde asistență și consultanță persoanelor fizice sau juridice în vederea promovării de acțiuni juridice ori de altă natură împotriva societății ori a altor autorități sau instituții publice;

(3) Prevederile alin. (2) lit. a) – d) se aplică și după încetarea contractului individual de muncă (raportului de muncă) pentru o perioadă de 2 ani, dacă dispozițiile din legi speciale nu prevăd alte termene.

(4) Dezvăluirea informațiilor care nu au caracter public sau remiterea documentelor care conțin asemenea informații, la solicitarea reprezentanților unei alte societăți, instituții sau autorități publice, este permisă numai cu acordul prealabil al conducătorului/reprezentantului legal al societății.

Libertatea opiniilor.

Art. 8. (1) În îndeplinirea atribuțiilor de serviciu angajații au obligația de a respecta demnitatea funcției deținute, corelând libertatea dialogului cu promovarea intereselor societății.

(2) În activitatea lor, angajații au obligația de a respecta libertatea opiniilor și de a nu se lăsa influențați de considerente personale sau de popularitate.

(3) În exprimarea opiniilor, angajații trebuie să aibă o atitudine conciliantă și să evite generarea conflictelor datorate schimbului de păreri.

Activitatea publică.

Art. 9. (1) Relațiile cu mijloacele de informare în masă se asigură de către angajații desemnați în acest sens de conducătorul societății, în condițiile legii.

(2) Angajații desemnați să participe la activități sau dezbateri publice, în calitate oficială, trebuie să respecte limitele mandatului de reprezentare acordat/încredințat de societate.

Activitatea politică.

Art. 10. În exercitarea și îndeplinirea atribuțiilor aferente postului ocupat, respectiv a funcției deținute, angajaților le este interzis :

- a) să participe la colectarea de fonduri pentru activitatea partidelor politice în timpul programului de lucru (de serviciu) ;
- b) să afișeze, în incinta societății, însemne ori obiecte inscripționate cu sigla sau denumirea partidelor politice ori a candidaților acestora ;

Folosirea imaginii proprii.

Art. 11. În considerarea postului(funcției) deținut/ă, angajaților le este interzis să permită utilizarea numelui sau imaginii proprii în acțiuni publicitare care vin în concurență cu activitățile pe care le are societatea.

Cadrul relațiilor în exercitarea atribuțiilor funcției.

Art. 12. (1) În relațiile cu personalul din cadrul societății precum și cu persoanele fizice sau juridice din afara acesteia, angajații sunt obligați să aibă un comportament bazat pe respect, buna-credință, corectitudine și amabilitate.

(2) Angajații au obligația de a nu aduce atingere onoarei, reputației și demnității persoanelor din cadrul societății precum și persoanelor cu care intră în legătură în exercitarea și îndeplinirea atribuțiilor aferente postului ocupat, prin :

- a) întrebuințarea unor expresii jignitoare ;
- b) dezvăluirea unor aspecte ale vieții private ;
- c) formularea unor sesizări sau plângeri calomnioase ;

(3) Angajații trebuie să adopte o atitudine imparțială și justificată pentru rezolvarea clară și eficientă a problemelor cetățenilor. Angajații au obligația să respecte principiul egalității cetățenilor în fața legii și a autorităților publice, prin:

- a) promovarea unor soluții similare sau identice raportate la aceeași categorie de situații de fapt ;
- b) eliminarea oricărei forme de discriminare bazate pe aspecte privind naționalitatea, convingerile religioase și politice, starea materială, sănătatea, vârsta, sexul sau alte aspecte ;

(4) Pentru realizarea unor raporturi sociale și profesionale care să asigure demnitatea persoanelor, eficiența activității precum și creșterea calității serviciilor, se recomandă respectarea normelor de conduită prevăzute la alin. 1) – 3) și de către celelalte subiecte ale acestor raporturi.

Conduita în cadrul relațiilor internaționale.

Art. 13. (1) Angajații care reprezintă societatea în cadrul unor organizații internaționale, instituții de învățământ, conferințe, seminarii și alte activități cu caracter internațional au obligația să promoveze o imagine favorabilă țării și societății.

(2) În relațiile cu reprezentanții altor state, angajaților le este interzis să exprime opinii personale privind aspecte naționale sau dispute internaționale.

(3) În deplasările externe, angajații sunt obligați să aibă o conduită corespunzătoare regulilor de protocol și le este interzisă încălcarea legilor și obiceiurilor țării gazdă.

Interdicții privind acceptarea cadourilor, serviciilor și avantajelor.

Art. 14. Angajații societății nu trebuie să solicite ori să accepte cadouri, servicii, favoruri, invitații sau orice alt avantaj care le sunt destinate personal, familiei, părinților, prietenilor ori persoanelor cu care au avut relații de afaceri sau de natură politică, care le pot influența imparțialitatea în exercitarea și îndeplinirea atribuțiilor aferente postului ocupat ori pot constitui o recompensă în raport cu aceste atribuții (funcții).

Participarea la procesul de luare a deciziilor.

Art. 15. (1) În procesul de luare a deciziilor, angajații au obligația să acționeze conform prevederilor legale și să își exercite capacitatea de apreciere în mod fundamentat și imparțial.

(2) Angajaților societății le este interzis să promită luarea unei decizii de către conducerea societății precum și îndeplinirea atribuțiilor în mod privilegiat.

Obiectivitate în evaluare.

Art. 16. (1) În exercitarea și îndeplinirea atribuțiilor aferente postului ocupat și cu precădere specifice funcțiilor de conducere, angajații au obligația să asigure egalitatea de șanse și tratament cu privire la dezvoltarea carierei în cadrul societății.

(2) Angajații cu funcții de conducere au obligația să examineze și să aplice cu obiectivitate criteriile de evaluare a competenței profesionale pentru personalul din subordine atunci când propun ori aprobă avansări, promovări, transferuri, numiri pe diferite posturi (funcții) ori acordarea de stimulente materiale sau morale, excluzând orice formă de favoritism ori discriminare.

(3) Se interzice angajaților cu funcții de conducere să favorizeze sau să defavorizeze accesul ori promovarea pe un anumit post/funcție pe criterii discriminatorii, de rudenie, afinitate sau alte criterii neconforme cu principiile prevăzute la art. 3 din prezentul cod.

Folosirea abuzivă a atribuțiilor postului/funcției deținut/ă.

Art. 17. (1) Este interzisă folosirea de către angajați, în alte scopuri decât cele prevăzute de lege, a prerogativelor postului/funcției deținut/ă.

(2) Prin activitatea de luare a deciziilor, de consiliere, de elaborare a proiectelor de acte, de evaluare sau de participare la anchete ori acțiuni de control, angajaților le este interzisă urmărirea obținerii de foloase sau avantaje în interes personal ori producerea de prejudicii materiale sau morale altor persoane.

(3) Angajaților le este interzis să folosească poziția pe care o dețin sau relațiile pe care le-au stabilit în exercitarea și îndeplinirea atribuțiilor aferente postului ocupat pentru a influența anchetele interne ori externe ori pentru a determina luarea unei anumite măsuri.

(4) Angajaților le este interzis să impună altor angajați să se înscrie în organizații sau asociații, indiferent de natura acestora, ori să le sugereze acest lucru, promițându-le acordarea unor avantaje materiale sau profesionale.

Utilizarea resurselor publice.

Art. 18. (1) Angajații societății sunt obligați să asigure ocrotirea proprietății publice și private a statului și a unităților administrativ teritoriale, să evite producerea oricărui prejudiciu, acționând în orice situație ca un bun proprietar.

(2) Angajații au obligația să folosească timpul de lucru precum și bunurile aparținând societății numai pentru desfășurarea activităților/atribuțiilor aferente postului ocupat.

(3) Angajații trebuie să propună și să asigure potrivit atribuțiilor ce le revin folosirea utilă și eficientă a banilor societății, în conformitate cu prevederile legale.

(4) Angajații care desfășoară activități în interes personal le este interzis să folosească timpul de lucru ori logistica societății pentru realizarea acestora.

Limitarea participării la achiziții, concesiuni sau închirieri.

Art. 19. (1) Orice angajat poate achiziționa un bun aflat în proprietatea privată a statului, a unităților administrativ teritoriale sau a societății, supus vânzării în condițiile legii, cu excepția următoarelor cazuri :

- a) când a luat cunoștință, în cursul sau ca urmare a îndeplinirii atribuțiilor de serviciu, despre valoarea ori calitatea bunurilor care urmează a fi vândute ;
- b) când a participat, în exercitarea și îndeplinirea atribuțiilor aferente postului ocupat, la organizarea vânzării bunului respectiv ;
- c) când poate influența operațiunile de vânzare sau când a obținut informații la care persoanele interesate de cumpărarea bunului nu au avut acces ;

(2) Dispozițiile alin. (1) se aplică în mod corespunzător și în cazul concesiunii sau închirierii unui bun aflat în proprietatea publică sau privată a statului, a unităților administrativ teritoriale sau a societății.

(3) Angajaților le este interzisă furnizarea informațiilor referitoare la bunurile proprietate publică sau privată a statului, a unităților administrativ teritoriale sau a

societății supuse operațiunilor de vânzare, concesionare sau închiriere, în alte condiții decât cele prevăzute de lege.

Capitolul III. Valorile fundamentale.

Angajamentul.

Art. 20. Angajamentul presupune dorința fiecărui salariat și a conducerii societății de a progresa în stăpânirea atribuțiilor postului/funcției deținut/ă și de a-și îmbunătăți performanțele conform planurilor de acțiune decise pentru a asigura cetățenilor un serviciu de calitate.

Lucrul în echipă.

Art. 21. Conform căruia toți salariații fac parte dintr-o echipă care trebuie sprijinită de către conducere. Acest spirit de echipă trebuie făcut simțit și exprimat în relațiile cu ceilalți colaboratori sau cetățeni, indiferent de originea lor culturală sau profesională.

Transparența internă și externă.

Art. 22. Pe plan intern, transparența înseamnă împărțirea succesului dar și a dificultăților. Aceasta permite rezolvarea rapidă a acestora înainte să se agraveze și să provoace prejudicii cetățeanului, echipei, societății.

Art. 23. Pe plan extern, transparența înseamnă dezvoltarea relațiilor cu cetățenii, terții, care trebuie pusă sub dublă constrângere : a încrederii și a eticii.

Art. 24. SC. Administrația Domeniului Public SA. trebuie să se comporte și să fie percepută ca o entitate responsabilă și etică.

Confidențialitatea.

Art. 25. În acordarea serviciilor de către societate, se impune luarea de măsuri posibile și rezonabile pentru asigurarea confidențialității datelor.

Demnitatea umană.

Art. 26. Fiecare persoană este unică și trebuie să i se respecte demnitatea.

Art. 27. Fiecărei persoane îi este garantată dezvoltarea liberă și deplină a personalității. Toți oamenii sunt tratați cu demnitate cu privire la modul lor de viață, cultură, credințele și valorile personale.

Capitolul IV. Reguli de comportament și conduită în acordarea serviciilor publice.

Art. 28. Complexitatea și diversitatea sistemelor de relații cu cetățenii în baza cărora se acordă servicii impune respectarea unor norme de comportament și conduită în scopul :

- a) de a ghida persoana implicată în acordarea serviciilor în momentul în care aceasta se confruntă cu dileme practice care implică o problemă etică ;
- b) de a asigura beneficiarii dar și potențialii beneficiari de servicii împotriva incompetenței și a neprofesioniștilor ;
- c) de a reglementa comportamentul persoanelor implicate în acordarea serviciilor precum și relațiile acestora cu cetățenii, cu colegii, cu reprezentanții altor instituții sau ai societății civile ;
- d) de a asigura supervizare și consultanță personalului implicat în acordarea serviciilor în vederea evaluării activității acestora ;

Art. 29. Reguli de comportament și conduită în relația client (cetățean/terț) – profesionist (angajat al societății).

(1) În identificarea clientului, evidențierea, diagnosticarea și evaluarea nevoii acestuia în vederea realizării de acțiuni și măsuri cu caracter preventiv, de monitorizare :

a) profesionistul trebuie să manifeste disponibilitate față de clientul (cetățean, partener, organisme civile, alte instituții sau autorități publice), să fie dispus să asculte și să orienteze către departamentele/compartimentele/serviciile de specialitate ;

b) profesionistul stabilește, împreună cu clientul, care este problema asupra căreia urmează să se acționeze ;

c) să asculte și să nu intervină decât în momentele propice ;

d) să inspire încredere clientului ;

e) să înțeleagă ceea ce îi spune interlocutorul ;

f) să reducă, pe cât posibil, atitudinea distantă dintre el și client ;

g) profesionistul trebuie să fie capabil de a înlătura barierele psihologice ale comunicării și să își dea seama de mecanismele de apărare ale eului pe care clientul le utilizează pentru a ocoli răspunsurile mai sensibile și problemele care-l privesc îndeaproape ;

(2) În furnizarea serviciilor de informare, informarea competentă, corectă, completă, adecvată, transparentă, operativă.



a) profesioniștii trebuie să ofere cel mai competent ajutor posibil ceea ce presupune o bună pregătire profesională, teoretică și practică, limbajul profesional trebuie să fie clar, concis la nivelul capacității de înțelegere a clientului, clientului i se vor prezenta datele, avantajele și dezavantajele opțiunilor posibile, informarea trebuie să răspundă nevoilor și problemelor clientului, informarea să se facă în cel mai scurt timp de la solicitarea clientului.

(3) În furnizarea serviciilor publice, furnizarea se realizează în baza unui contract între societate și client cu precizarea drepturilor și obligațiilor părților precum și a sancțiunilor în cazul nerespectării clauzelor contractuale.

a) profesionistul face o analiză corectă și obiectivă a nevoilor și problemelor, alegând strategia și metodele adecvate în rezolvarea acestora ;

) profesionistul nu face discriminări în funcție de gen, vârstă, capacitate fizică sau mintală, culoare, categorie socială, rasă, religie, limbă, convingere politică, etc.

Art. 30. Reguli de comportament și conduită în relația coleg – coleg.

(1) Între colegi trebuie să existe cooperare și susținere reciprocă motivat de faptul că toți colegii sunt mobilizați pentru realizarea unor obiective comune conform Regulamentului de Organizare și Funcționare al societății și comunicarea prin transferul de informații între colegi fiind esențială în soluționarea cu eficiență a problemelor.

(2) Colegii își datorează respect reciproc, considerație, dreptul la opinie; eventualele divergențe sau nemulțumiri apărute între aceștia soluționându-se fără să se afecțeze relația de colegialitate, evitându-se utilizarea cuvintelor, a expresiilor și gesturilor inadecvate, manifestând atitudine reconciliantă.

(3) Între colegi trebuie să existe sinceritate și corectitudine, opiniile exprimate să corespundă realității; eventualele nemulțumiri dintre colegi să fie exprimate direct, netendențios.

(4) Relația dintre colegi trebuie să fie egală, bazată pe recunoașterea intraprofesională, pe colegialitate, pe performanță în practică și contribuție la teorie.

(5) Între colegi, în desfășurarea activității, trebuie să fie prezent spiritul competițional care asigură progresul profesional, acordarea unor servicii publice de calitate, evitându-se comportamentele concurențiale, de promovare ilicită a propriei imagini, de atragere a clienților, de denigrare a colegilor; comportamentul trebuie să fie competitiv, loial, bazat pe promovarea calităților și a meritelor profesionale, nicidecum pe evidențierea defectelor celorlalți.

(6) În relația dintre colegi trebuie permanent promovat spiritul de echipă, deciziile fiind luate prin consens, manifestându-se deschidere la sugestiile colegilor,

admițând critica în mod constructiv și responsabil dacă este cazul, să împărtășească din cunoștințele și experiența acumulată în scopul promovării reciproce a progresului profesional.

Art. 31. Constituie încălcări ale principiului colegialității.

- a) discriminarea, hărțuirea de gen, etnică sau sub orice altă formă, folosirea violenței fizice sau psihice, limbajul ofensator ori abuzul de autoritate la adresa unui membru al comunității ;
- b) promovarea sau tolerarea unor comportamente dintre cele descrise în acest articol de către conducerea societății, compartimentelor, birourilor sau serviciilor din cadrul societății ;
- c) discreditarea în mod injust a ideilor, ipotezelor sau rezultatelor cercetărilor unui coleg ;
- d) formularea în fața cetățenilor, respectiv a clienților, a unor comentarii lipsite de curtoazie la adresa pregătirii profesionale, a ținutei morale sau a unor aspecte care țin de viața privată a unui coleg ;
- e) sfătuirea cetățenilor, respectiv a clienților, să nu depună o cerere, petiție, plângere sau sesizare vădit neîntemeiată la adresa unui coleg ;
- f) utilizarea și dezvăluirea în activitatea societății a informațiilor transmise cu titlu confidențial de un alt coleg ,

Art. 32. În relația angajat – reprezentant al altor societăți ori instituții/autorități.

- (1) Relațiile fiecărui angajat cu reprezentanții altor societăți ori instituții/autorități vor avea în vedere interesul clientului, manifestând respect și atitudine conciliantă în identificarea și soluționarea tuturor problemelor evitând situațiile conflictuale, după caz procedând la soluționarea pe cale amiabilă ;
- (2) În reprezentarea societății în fața oricăror persoane fizice sau juridice, angajatul trebuie să fie de bună-credință, contribuind la realizarea scopurilor și obiectivelor serviciului ;
- (3) Angajatul este obligat la apărarea prestigiului serviciului în desfășurarea activității profesionale și în luarea deciziilor fiind ținut de respectarea întocmai a normelor legale în vigoare și aducerea lor la cunoștința celor interesați, pentru promovarea unei imagini pozitive a serviciului, pentru asigurarea transparenței activității societății și creșterea credibilității acesteia ;



- (4) Angajatul colaborează cu alte societăți, instituții, autorități în interesul clientului în scopul realizării optime a programelor și strategiilor societății, evitând dezvăluirea informațiilor confidențiale ;
- (5) Angajatul nu poate folosi imaginea societății în scopuri personale, comerciale sau electorale.

Capitolul V. Sanțiuni. Modul de soluționare a reclamațiilor.

Art. 33. Nerespectarea prevederilor prezentului cod de etică atrage răspunderea persoanei vinovate.

Art. 34. Stabilirea vinovăției se face cu respectarea procedurilor legale în vigoare și în conformitate cu normele Codului Muncii și a Regulamentului Intern aplicabil.

Art. 35. Reclamațiile și sesizările referitoare la acordarea serviciilor se înregistrează și soluționează cu respectarea procedurii stabilită la nivelul societății, în conformitate cu normele legale în vigoare.

Art. 36. Reclamațiile și sesizările se pot face și verbal în cadrul programului de audiențe ale conducătorului societății.

Art. 37. Înregistrarea sesizării se realizează prin :

- a) Înscrierea în registrul de audiențe ;
- b) Înscrierea în registrul sesizărilor ;
- c) Înscrierea în registrul de intrări-ieșiri al societății ;

Capitolul VI. Dispoziții finale.

Art. 38. Prezentul cod va fi îmbunătățit (actualizat) periodic dată fiind complexitatea experienței în domeniul societății,

Art. 39. Pentru informarea angajaților și cetățenilor, Compartimentul de resurse Umane are obligația de a asigura publicitatea și de a afișa prezentul Cod de conduită



la sediul societății, într-un loc vizibil precum și prin alte mijloace care fac posibilă cunoașterea conținutului acestuia.

Art. 40. Data actualizării prezentul Cod de etică : martie 2025.

SC. ADMINISTRAȚIA DOMENIULUI PUBLIC SA.

Director general,
Andrica Liviu



A handwritten signature in blue ink, located in the bottom right corner of the page.